

**RANCANG BANGUN SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN PADA PT. SINAR CAHAYA KURNIA
BERBASIS *WEBSITE***

SKRIPSI

Oleh :

**Kelvin Furtiman 2014240053
Leonardo 2014240058**

Program Studi Sistem Informasi



**STMIK GI MDP
Palembang
2019**

STM IK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2018/2019

RANCANG BANGUN SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. SINAR CAHAYA KURNIA

Kelvin Furtiman 2014240053

Leonardo 2014240058

Abstrak

PT. Sinar Cahaya Kurnia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan *service* komputer, dalam menjalankan bisnisnya PT. Sinar Cahaya Kurnia mengalami kendala dalam mempertahankan pelanggannya. Kendala yang terjadipun dapat dirincikan, mulai dari kendala dalam menyampaikan informasi mengenai jasa *service* dan promosi kepada pelanggan serta mengalami kesulitan dalam mengatur jadwal *booking service*. Pelanggan juga dibuat menunggu karena teknisi yang ada tidak sesuai dengan permintaan jasa *service*, dan sering kali kehabisan barang yang sering dibutuhkan. Belum adanya pelayanan khusus kepada pelanggan potensial. Berdasarkan kendala yang terjadi pada PT. Sinar Cahaya Kurnia, maka dibuatlah sistem manajemen hubungan pelanggan yang dapat mengatasi kendala yang dialami. Proses pengembangan menggunakan metode Iterasi, serta metode pengumpulan data yang terdiri dari beberapa metode antara lain metode wawancara, observasi, dan studi pustaka. Pada tahap analisis menggunakan PIECES dan *use case diagram*. Pengembangan sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis datanya. Hasil dicapai adalah sistem manajemen hubungan pelanggan yang harapannya dapat membantu pihak manajemen PT. Sinar Cahaya Kurnia untuk mendapatkan pelanggan baru serta dapat mempertahankan pelanggan yang memiliki potensi untuk meningkatkan kemajuan perusahaan.

Kata kunci: Sistem Informasi, PHP, MySQL, Iterasi.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi dan informasi sangatlah pesat. Komputer dan Internet menjadi suatu kebutuhan pada saat ini yang membantu kegiatan manusia sehari-hari, dan banyak dari mereka memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu proses bisnis mereka Dengan pemakaian teknologi informasi yang tepat. Maka akan menghasilkan sistem yang dapat membantu proses bisnis menjadi yang lebih baik lagi.

PT. Sinar Cahaya Kurnia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan *service* berbagai perangkat komputer, laptop, dan *printer*. Selain itu, pihak perusahaan juga menyediakan layanan *service* komputer, laptop, maupun *printer* seperti perbaikan, pengecekan, instalasi, dan lain-lain. Pelanggan merupakan aset utama yang dapat memberikan keuntungan bagi PT. Sinar Cahaya Kurnia.

Pihak perusahaan mengalami kendala dalam menyampaikan informasi mengenai jasa *service* dan promosi kepada pelanggan serta mengalami kesulitan dalam mengatur jadwal *booking service*. Pelanggan tidak mengetahui informasi pasti mengenai rincian biaya yang dibutuhkan dalam proses pemesanan dan tidak dapat menyampaikan pendapat mereka tentang

pelayanan yang diterima. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan pelayanan kepada pelanggan dan pemasaran yang dilakukan oleh PT. Sinar Cahaya Kurnia masih belum maksimal. Maka dari itu penulis mengusulkan untuk membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Sinar Cahaya Kurnia yang berbasis *website* yang dapat membantu perusahaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, memuaskan pelanggan, menarik minat pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.2 Permasalahan

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. PT. Sinar Cahaya Kurnia mengalami kendala dalam mengatur jadwal *booking service* sehingga berdampak pada pelanggan banyak yang merasa kecewa karena informasi jadwal tidak sesuai.
2. Perusahaan mengalami kendala dalam hal menyampaikan informasi yang bisa tidak sampai ke pelanggan.
3. Pelanggan/konsumen tidak bisa mengetahui informasi pasti mengenai rincian biaya yang diperlukan dalam proses pemesanan barang.
4. Pelanggan tidak dapat menyampaikan pendapat tentang pelayanan karena pihak perusahaan belum memiliki media untuk menampungnya.

5. Perusahaan belum memiliki informasi barang mana yang lebih diminati pelanggan sehingga perusahaan sering kehabisan barang tersebut yang membuat pelanggan kecewa dan beralih ke perusahaan lain.
6. Pelanggan merasa kurang diperhatikan karena tidak ada perbedaan pelanggan baru dan pelanggan lama, karena tidak adanya informasi mengenai jumlah transaksi.
7. Perusahaan belum memiliki informasi bagian jasa *service* mana yang sering digunakan sehingga perusahaan sulit mengetahui bagian jasa *service* yang perlu ditambahkan teknisi.

1.3 Ruang Lingkup

Agar permasalahan dapat lebih terarah, maka dibuat batasan dalam ruang lingkup sebagai berikut.

1. Sistem informasi ini berbasis *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.
2. Sistem ini dapat diakses oleh Admin, Manajer, dan pelanggan.
3. Sistem dapat melakukan *booking service* secara *online*.
4. Sistem menyediakan informasi pelanggan, informasi jasa *service*, informasi jadwal *booking service*, informasi rincian biaya pemesanan barang, informasi *top* barang, informasi *top customer*, informasi *top* jasa *service*.
5. Sistem ini dapat mengirimkan promo, pengingat perawatan berkala, serta *Greeting Brithday* kepada pelanggan melalui *broadcast email*. Interaksi

broadcast email pada sistem yang akan dibangun hanya satu arah yaitu dari sistem ke pelanggan.

6. Sistem memiliki fitur *live chat* yang membantu pelanggan untuk berkomunikasi langsung dengan pihak perusahaan. Interaksi *live chat* akan melibatkan admin dan pelanggan.
7. Sistem dapat menampung kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan.
8. Batasan untuk jasa *Service* hanya di wilayah Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang sistem yang dapat menampung *booking online* dari pelanggan dan menyimpan di penjadwalan *service* pelanggan.
2. Merancang sistem yang dapat menyampaikan informasi jasa *service*, perawatan berkala, serta promosi dari perusahaan.
3. Merancang sistem yang dapat membantu pelanggan untuk berkomunikasi ke pelanggan melalui *live chat*.
4. Memberikan informasi rincian biaya secara pasti melalui *website*.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sistem dapat mengetahui jadwal *service* pelanggan sehingga dapat menghindari terjadinya bentrok jadwal *service*, jadwal *service* yang tidak sesuai, dan membantu perusahaan untuk memberikan respon yang cepat kepada pelanggan jika terjadi pergantian waktu *service*.
2. Sistem dapat membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi jasa *service*, promo, jadwal *service*, jadwal perawatan sehingga diharapkan meningkatkan loyalitas pelanggan lama, dan mendapatkan pelanggan baru sehingga meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.
3. Pelanggan dapat mengetahui rincian biaya pesanan barang secara langsung melalui *website*.
4. Dengan adanya informasi mengenai jasa *top* barang, *top customer*, *top* jasa *service* dapat membantu perusahaan untuk menyediakan barang yang sering dibeli, memberikan diskon kepada konsumen yang memiliki loyalitas.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metodologi iterasi. Metode iterasi adalah metodologi yang disetiap tahapan atau fase pengembangan sistem dilaksanakan dengan memakai teknik

perulangan, serta suatu proses dapat dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang maksimal (Whitten 2006, h.31).

Adapun beberapa fase dalam metodologi iterasi ini, yaitu sebagai berikut.

1. Fase Perencanaan

Pada fase ini akan dilakukannya pengidentifikasian mengenai masalah yang ada dan juga menentukan batasan atau ruang lingkup terhadap sistem yang akan dibangun. Serta akan dilakukannya perencanaan mengenai sistem yang ingin dibangun dan mengumpulkan beberapa data yang diperlukan.

2. Fase Analisis

Pada fase ini akan dilakukannya analisis dari informasi yang didapatkan dari pengguna, seperti wawancara, survei atau diskusi untuk menentukan kebutuhan pengguna agar dapat menyelesaikan masalah yang ada. Serta telah mengetahui sistem yang diinginkan pengguna dan batasan sistem yang akan dibangun.

3. Fase Perancangan

Pada fase ini akan dilakukannya perancangan atas tampilan *interface* sesuai dengan keinginan pengguna. Serta merancang aliran sistem dan data yang akan berjalan pada sistem yang akan dibangun.

Fase ini bertujuan untuk memberikan gambaran apa saja yang seharusnya dikerjakan dan bagaimana tampilan sistemnya. Fase ini

membantu dalam mendefinisikan kebutuhan perangkat keras dan sistemnya, serta mendefinisikan sistem secara keseluruhan.

4. Fase Implementasi

Pada fase ini akan dilakukannya pemrograman atas sistem yang akan dibangun berdasarkan keinginan dan kebutuhan pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Serta akan dilakukannya pengujian atas aplikasi yang telah selesai dibangun untuk memastikan sistem dapat berjalan dengan baik dan memenuhi persyaratan dari pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi dari laporan ini, maka akan diuraikan isi pada setiap bab secara garis besar, yaitu sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang akan digunakan, berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai profil perusahaan tempat skripsi, prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan dan analisis kebutuhan.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai rancangan sistem yang akan dibangun, seperti rancangan proses, rancangan data, serta tampilan antarmuka sistem yang mudah digunakan oleh pengguna.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini akan ditarik kesimpulan dari hasil-hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia dan Setiawan, Jimmy. (2011). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Reservasi Hotel berbasisi Website dan Desktop*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Al Fatta, Hanif. (2008). *Analisis Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Anggraini, Rika dan Verawati. (2017). *Sistem Informasi Manajemen pada Jayanti Salon dan Bridal Palembang*. Palembang: STMIK MDP.
- A.S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2011). *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*. Bandung: Modula.
- A.S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Fransisca dan Imelda. (2017). *Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Mega Duta Sejahtera Palembang*. Palembang: STMIK MDP.
- Fransiska, Novianza dan Daniel. (2012). *Aplikasi Pengelolaan CRM pada CV JAKAHARTA*. Palembang: STMIK MDP.
- Desiyanti, Pransiska dan Syafrina. (2016). *Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Website Pada CV. Kencana Wungu*. Palembang: STMIK MDP.
- Dyantina, Ovi dan Afrina, Mira. (2012). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Kadir, Abdul. (2008). *Dasar Pemograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Setia Monica, Deby dan Syahputra, Rivan. (2017). *Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada CV. Belantara Canton Park Palembang*. Palembang: STMIK MDP.
- Sibero, Alexander F.K. (2011). *Kitab Suci Web Programing*. Yogyakarta: MediaKom.
- Sidik, Betha. (2012). *Pemrograman Web dengan HTML*. Bandung: Informatika.
- Sutabri, Tata. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tohari, Hamim. (2014). *Analisis serta Perancangan Sistem Informasi melalui Pendekatan UML*. Yogyakarta: Andi.
- Whitten, Jeffery L., Lonnie D. Bentley. (2006). *System Analysis & Design Methods 6th Edition*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Wibowo, Angga. (2007). *16 Aplikasi PHP Gratis untuk Pengembangan Situs Web*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Candra dan Hadi. (2017). *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada CV. Setia Motor Palembang*. Palembang: STMIK MDP.
- Wulandari, Septia dan Mareta Diana Ws, Beby. (2016). *Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) pada CV. Indah Cemerlang Berbasis Website*. Palembang: STMIK MDP.
- Yusuf, Bahtera Rivai. (2009). *Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web pada PT. CRYSTAL LAJU WISATA*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.